

LA COMUNICAZIONE

Comunicare significa instaurare una relazione e una partecipazione, mettere in comune qualche cosa e creare uno scambio.

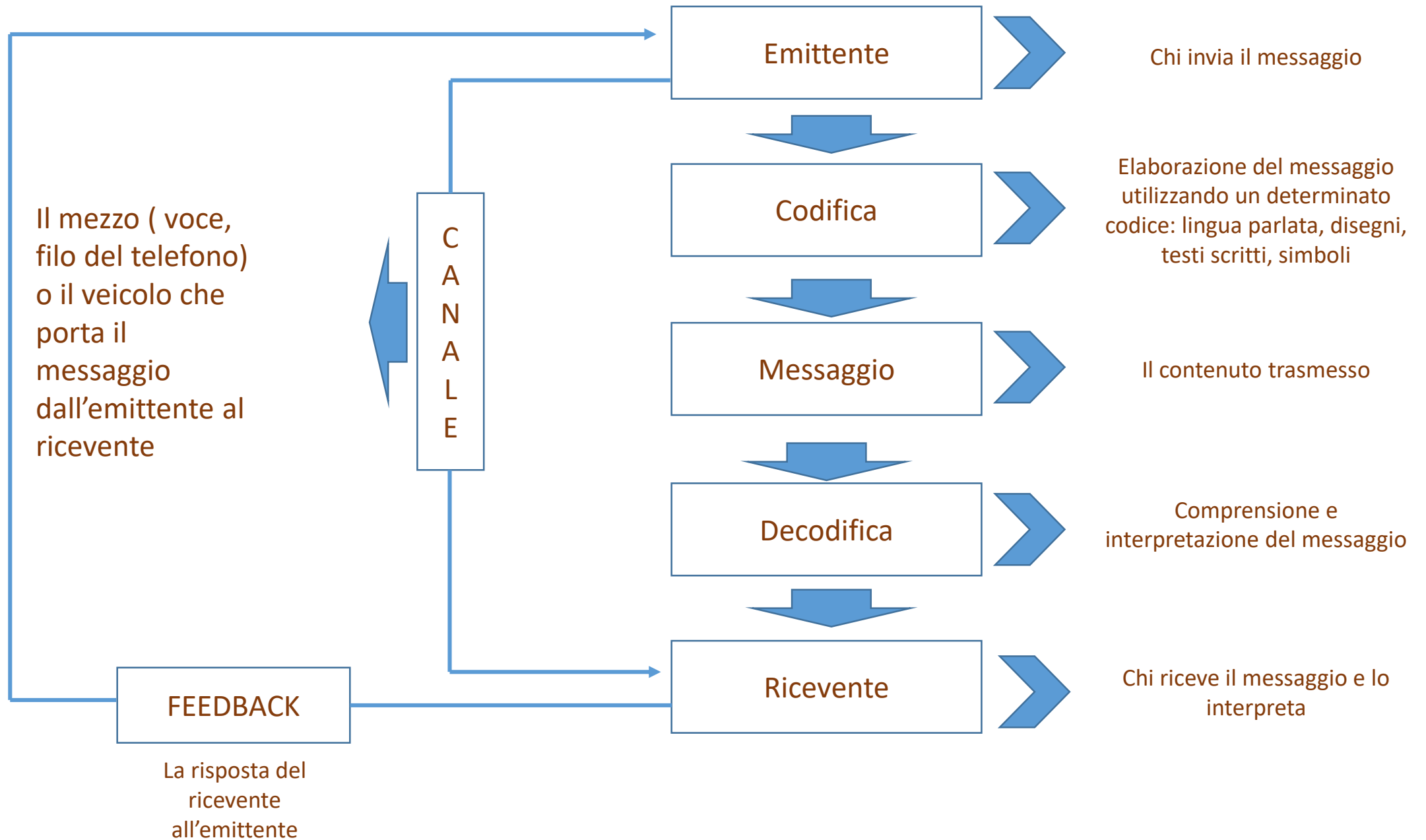
Nel corso del tempo si è passati da una comunicazione di tipo gestuale a una comunicazione prima parlata e poi scritta.

Una corretta comunicazione con il cliente è essenziale per il successo di ogni impresa ricettiva.

La comunicazione si attiva ogni volta che c'è uno scambio di messaggi.

L'obiettivo principale della comunicazione è quello di instaurare uno scambio di informazioni tra un emittente (colui che trasmette il messaggio) e un ricevente (colui al quale è rivolto il messaggio). Il canale è il mezzo attraverso cui il messaggio passa dall'emittente al ricevente.

Per *Feedback* si intende l'informazione di ritorno, l'effetto retroattivo di un'azione o di un messaggio.



GLI STILI COMUNICATIVI

Esistono tre tipologie di persone all'interno degli scambi comunicativi

- **Inibito:** è l'individuo che non è in grado di far valere le proprie opinioni e spesso finisce per subire il volere degli altri.
- **Assertivo:** è l'individuo che è in grado di far valere le proprie opinioni pur nel rispetto di quelle altrui.
- **Aggressivo:** è l'individuo che tende a tenere un atteggiamento prepotente al fine di accrescere la propria influenza sulle altre persone.

All'addetto al front office è richiesto uno stile comunicativo di tipo assertivo.

Tipi di comunicazione

La comunicazione verbale

È quella che avviene attraverso l'uso della parola in forma orale o scritta. La padronanza di questa forma di comunicazione è essenziale per il personale del front office: i clienti si fanno una prima idea dell'albergo già dal linguaggio che gli addetti usano al telefono o nelle e-mail per fornire informazioni ma anche nella fase del check-in la comunicazione verbale ha una importanza fondamentale.

Gli addetti al front office devono esprimersi sempre con chiarezza, usando un linguaggio formalmente corretto.

Comunicazione paraverbale e non verbale

La comunicazione non avviene solo attraverso le parole, ma anche attraverso:

- Il tono, il volume e il ritmo della voce di chi parla (paraverbale)
- La postura, la mimica e la gestualità di chi parla o ascolta (comunicazione non verbale)

Questi elementi a volte sostituiscono la comunicazione verbale, più spesso la rafforzano o la contraddicono.

